



La téléphonie d'entreprise bascule vers le cloud : anatomie d'un basculement

Pendant trente ans, la téléphonie d'entreprise s'est achetée comme un équipement : un autocommutateur installé dans un local technique, des cartes, des postes, un contrat de maintenance. Ce modèle est en train de disparaître. La voix devient un service, souscrit à l'utilisateur et hébergé dans le cloud. Ce n'est pas une évolution marginale : c'est un changement de la nature même de la dépense télécom, du capital vers l'abonnement, et du matériel vers le logiciel.

D'un actif immobilisé à un service souscrit

Le PABX, puis l'IPBX, reposaient sur une logique d'investissement : l'entreprise achetait une infrastructure dimensionnée pour plusieurs années, l'amortissait, la maintenait. La téléphonie cloud, ou UCaaS (Unified Communications as a Service), renverse cette logique. Plus de matériel dans la salle serveur, plus de maintenance physique, plus de lignes RNIS. L'entreprise souscrit une licence par utilisateur et accède à ses outils de communication depuis n'importe quel terminal connecté, en déléguant l'infrastructure à son opérateur ou à son intégrateur.

Ce glissement transforme la structure de coûts. On passe d'une dépense d'investissement lourde et périodique à une charge opérationnelle régulière, indexée sur l'usage réel. Pour une direction financière, c'est un arbitrage entre prévisibilité budgétaire et perte de la logique d'actif amorti. Pour une direction des systèmes d'information, c'est la fin de la gestion d'un parc matériel au profit de la gestion d'un service.

Un basculement désormais majoritaire

Les chiffres du marché confirment que la bascule n'est plus une tendance émergente mais la norme. Selon le baromètre 2025 du CDRT (Club des dirigeants de sociétés de services en télécommunications et réseaux), l'UCaaS est désormais déployée par 80 % des intégrateurs interrogés et supplante la Box Pro traditionnelle, citée par 49 % d'entre eux, comme principal moteur de revenus récurrents. Côté demande, 68 % des clients de ces fournisseurs réclament de la téléphonie cloud et des communications unifiées, et 44 % exigent spécifiquement une intégration dans Microsoft Teams.

Cette dernière donnée est structurante. L'intégration native avec Microsoft Teams est

aujourd'hui l'un des premiers critères de sélection des entreprises françaises. La généralisation de Microsoft 365 dans les organisations a fait de Teams un point de convergence naturel pour la voix, au point que la question n'est plus tant « quelle solution de téléphonie ? » que « comment ma téléphonie s'articule-t-elle avec mon environnement collaboratif existant ? ».

Deux moteurs simultanés : le télétravail et la fin du cuivre

Le basculement s'est accéléré sous l'effet de deux forces indépendantes qui ont convergé. La première est le travail hybride. À partir de 2020, des milliers d'entreprises ont dû remplacer en quelques semaines des autocommutateurs vieillissants, incapables de suivre des collaborateurs devenus mobiles. Beaucoup ne sont jamais revenues au modèle antérieur.

La seconde force est la fermeture du réseau cuivre. La fermeture technique du cuivre entraîne l'arrêt des services reposant sur le RTC, technologie historique de la téléphonie fixe. Toute entreprise encore raccordée en analogique ou en RNIS est donc contrainte de migrer avant la coupure de sa zone. Cette échéance réglementaire agit comme un calendrier imposé qui transforme un projet souvent reporté en chantier sous contrainte de date.

Ce que le basculement déplace dans l'organisation

Migrer vers l'UCaaS ne consiste pas seulement à changer de téléphone. C'est un changement de modèle opérationnel. La valeur, pour l'entreprise comme pour son prestataire, ne réside plus dans le projet d'installation initial mais dans l'accompagnement dans la durée : gestion à distance, intégration applicative, support continu, évolutivité. Le rôle de l'intégrateur se déplace de la vente de matériel vers la fourniture de services à forte valeur ajoutée.

Pour le décideur, l'enjeu est de ne pas traiter cette migration comme un simple renouvellement technique. Le choix d'une plateforme de communication engage l'entreprise sur plusieurs années, conditionne son articulation avec l'environnement Microsoft, et détermine la manière dont ses collaborateurs communiqueront, sur site comme à distance. C'est une décision d'architecture, pas un achat d'équipement.

Sources : baromètre 2025 du CDRT relayé par Distributique ; Arcep, dossier sur la fermeture du réseau cuivre. Les données de parts de marché et de demande citées sont issues d'un baromètre professionnel déclaratif et non de comptes financiers audités.

Pour aller plus loin

- [Les nouveaux usages de la téléphonie cloud : ce que l'UCaaS change](#)
- [Panorama des acteurs de la téléphonie cloud en France](#)
- [Migrer la voix vers l'IP : les vraies options](#)

Article révisé le 26 juillet 2026 par FinDuCuivre.info

[*https://finducuire.info/telephonie-entreprise-bascule-cloud/*](https://finducuire.info/telephonie-entreprise-bascule-cloud/)